

¿Cómo Ejercer el Derecho de Retracto?



*Expositora: Licda. Jennifer Zelaya
Técnico Legal
Dirección Jurídica*

Contenido

- Definición de Derecho de Retracto
- Momento en el que aplica el derecho
- Casos en los que se puede ejercer el Derecho de Retracto
- Reglas para el ejercicio del Derecho de Retracto
- Infracción y sanción
- Datos estadísticos de atenciones realizadas por la Defensoría del Consumidor
- Medios y pasos para interponer una denuncia
- Documentos que debo presentar

Derecho de retracto

Art. 13-A

El derecho de retracto de un contrato es la facultad del consumidor de dejar sin efecto el contrato unilateralmente, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización alguna (...)



Lo anterior aplica siempre y cuando:

No se hubiera perfeccionado el contrato por no haber transcurrido el plazo de ocho días

No se hubiera empezado a hacer uso del bien o el servicio no se hubiese empezado a prestar.



¿En qué casos se puede ejercer el Derecho de Retracto?



1. En la compra de bienes y contratación de servicios ofrecidos por el proveedor o un tercero que actúe por su cuenta fuera del establecimiento mercantil, en reuniones convocadas con dicho objetivo por el proveedor, y donde el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión (...)

¿En qué casos se puede ejercer el Derecho de Retracto?

Todos los contratos celebrados fuera del establecimiento del proveedor, en los que no exista solicitud se presumen sometidos a lo dispuesto en este artículo, de modo que corresponderá al proveedor la prueba en contrario;



¿En qué casos se puede ejercer el Derecho de Retracto?

2. En los contratos a distancia, es decir, los contratos celebrados con los consumidores en el marco de una actividad empresarial, sin la presencia física simultánea de los contratantes, siempre que la oferta y aceptación se realicen de forma exclusiva a través de una técnica cualquiera de comunicación a distancia y dentro de un sistema de contratación a distancia organizado por el empresario (...)



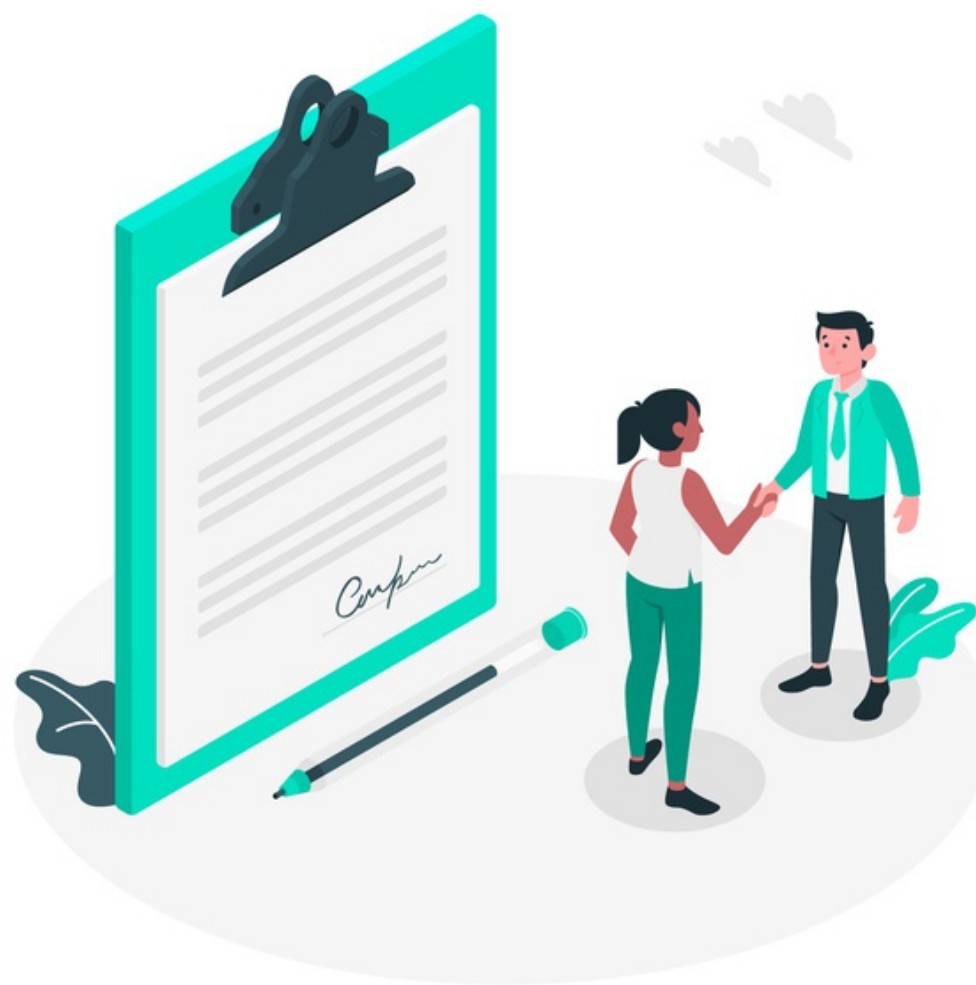
¿En qué casos se puede ejercer el Derecho de Retracto?

Entre otras, tienen la consideración de técnicas de comunicación a distancia: los impresos, con o sin destinatario concreto; las cartas en formularios; la publicidad en prensa con cupón de pedido; el catálogo; el teléfono, con o sin intervención humana, cual es el caso de las llamadas automáticas o el audio texto; el correo electrónico; el fax y la televisión;



¿En qué casos se puede ejercer el Derecho de Retracto?

3. Cuando así se reconozca en la oferta, promoción, publicidad o en el propio contrato.



Reglas para el ejercicio del Derecho de Retracto

1. En los casos en los que de conformidad con esta disposición proceda el retracts, el contrato no se perfeccionará sino hasta que transcurra el plazo establecido para su ejercicio. El plazo para ejercer el derecho de retracts, se contará desde que se entregó el bien contratado o desde la fecha de celebración del contrato, si el objeto de éste fuera la prestación de servicios;



Reglas para el ejercicio del Derecho de Retracto

2. El ejercicio del derecho de retracto no estará sujeto a formalidad alguna, bastando que se acredite **por escrito** y que se pueda establecer fehacientemente la fecha en la que se comunicó al proveedor. La comunicación deberá hacerse en el domicilio del proveedor o en cualquiera de sus establecimientos y si éste rehusare aceptar la comunicación, el consumidor podrá acudir a la DC a comunicar su deseo de hacer valer el derecho de retracto, y el Director del CSC certificará la solicitud del consumidor (...)



Reglas para el ejercicio del Derecho de Retracto

En el caso del romano II) del literal a) de esta disposición, la comunicación también podrá hacerse en los mismos medios empleados para celebrar el contrato. El riesgo de la pérdida del bien será asumido por el consumidor;



Reglas para el ejercicio del Derecho de Retracto

3. Serán nulas las cláusulas que impongan al consumidor y usuario una penalización para el ejercicio de este derecho, pero éstos responderán de los gastos administrativos que pudo haberle generado el contrato al proveedor, los cuales no podrán exceder del monto que resulte de calcular el interés legal mercantil sobre la cantidad entregada, bien en concepto de prima, anticipo o precio total. (...)



Reglas para el ejercicio del Derecho de Retracto

El interés se cobrará teniendo en cuenta el tiempo transcurrido entre la fecha que se realizó el pago y la fecha en la que se desistió del contrato;



Reglas para el ejercicio del Derecho de Retracto

4. Una vez que el consumidor haya ejercido el derecho de retracto, el proveedor estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor y dentro del plazo máximo de quince días desde la comunicación del retracto;



Reglas para el ejercicio del Derecho de Retracto

5. El desembalaje necesario para apreciar y para la comprobación del bien no implica haberlo usado. No obstante, el consumidor y usuario deberán restituir en buen estado el bien y los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado;



Reglas para el ejercicio del Derecho de Retracto

6. En aquellos casos en que el precio del bien o servicio haya sido cubierto total o parcialmente con un crédito otorgado al consumidor por el proveedor o por un tercero, previo acuerdo entre éste y el proveedor, lo que deberá indicarse en el contrato de crédito, el retracto resolverá dicho crédito (...)



Reglas para el ejercicio del Derecho de Retracto

El proveedor estará obligado a notificar al tercero sobre el ejercicio del derecho de retracto del consumidor. En caso de haber costos involucrados, por ejemplo la cancelación de garantías, éstos serán de cargo del consumidor, cuando el crédito haya sido otorgado por un tercero.



Infracción y sanción

INFRACCIÓN MUY GRAVE

Art. 44 letra K de la LPC

"Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento, **retracto** o reversión de pagos."



**Multa hasta
de 500
salarios
mínimos**

Datos estadísticos sobre atenciones realizadas

Entre enero de 2018 y agosto de 2020, se han brindado 419 atenciones por controversias en el ejercicio del derecho de retracto, de las cuales 137 corresponden al periodo de enero a agosto de 2020.



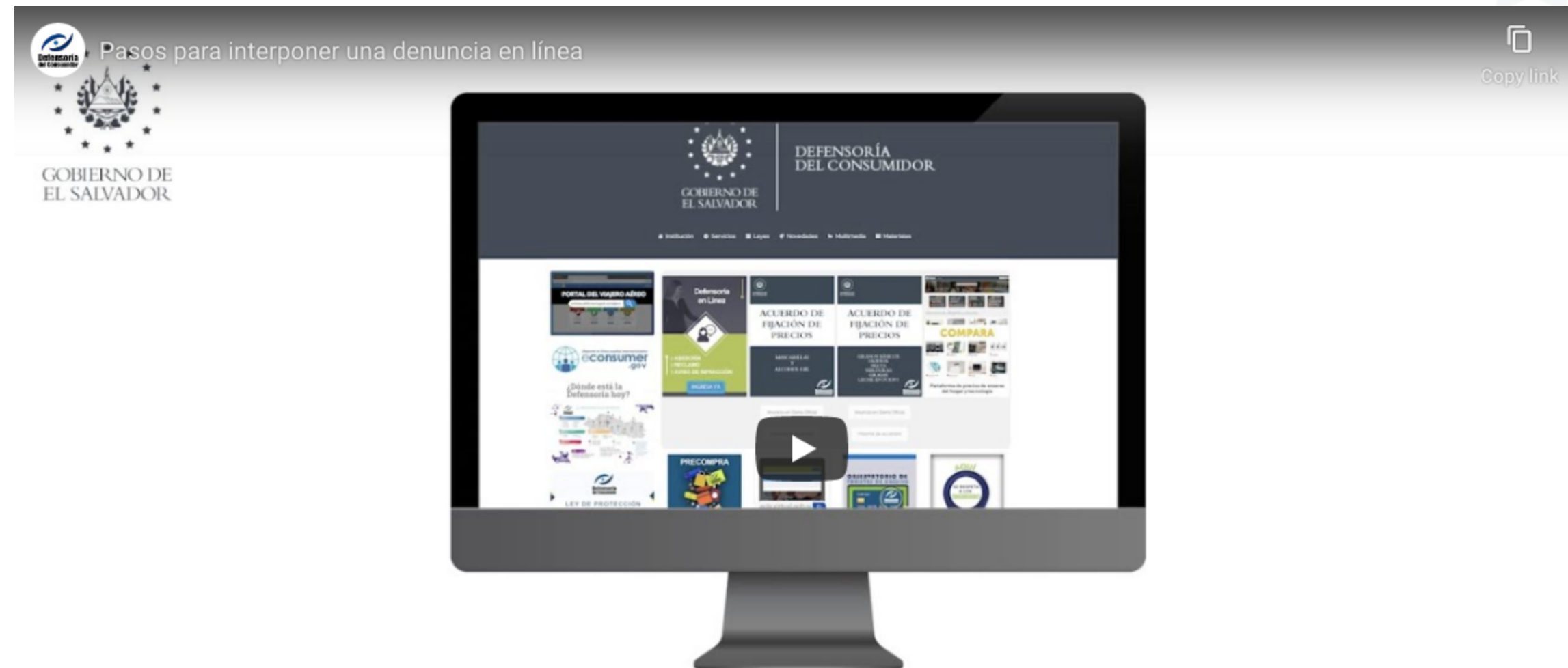
Detalle de atenciones brindadas por derecho de retracto de enero de 2018 a agosto 2020

- **223** atenciones relacionadas al sector turismo
- **47** atenciones relacionadas a servicios educativos, estéticos, gimnasios y alquileres
- **31** atenciones relacionadas a la compra de artículos del hogar
- **118** atenciones en otras categorías

Medios habilitados para interponer una denuncia



Pasos para interponer una denuncia en línea



www.defensoria.gob.sv :-

Documentos que debo presentar

- Documentos de identidad del consumidor
- Contrato
- Comprobante de pago
- Solicitud por escrito presentada al proveedor para hacer uso del derecho de retracto
- Datos que permitan la identificación del Proveedor



¡MUCHAS GRACIAS!

